COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Plan d'accessibilité (LPHO)

2011-2012

ISSN 1923-9807 (imprimé)
ISSN 1923-9823 (en ligne)

Table des matières

Introduction 1

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011 2

- Services à la clientèle 2
- Information et communications 3
- Emploi 3
- Milieu bâti 4
- Autres 4

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite 5

- Services à la clientèle 5
- Information et communications 6
- Emploi 7
- Milieu bâti 7
- Approvisionnement 8

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques 9

Lexique de termes et de sigles 10

Renseignements 11

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises afin de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes atteintes d'un handicap. Chaque ministère participe à cette initiative par l'entremise de son plan d'accessibilité annuel, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route de l'Ontario pour rendre la province accessible d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Cette année, les plans d'accessibilité fourniront des renseignements sur les exigences relatives à la planification découlant des nouvelles normes d'accessibilité intégrées (NAI) qui ont été édictées l'été dernier en vertu de la LAPHO. Ces normes exigent que le gouvernement de l'Ontario établisse un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes atteintes d'un handicap.

Notre plan d'accessibilité annuel décrit les mesures prises par le gouvernement pour améliorer les possibilités pour les personnes atteintes d'un handicap.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le plan d'accessibilité de 2011-2012 continuera à faire progresser le Commissariat aux services en français en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les plans d'accessibilité des autres ministères en cliquant sur Ontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2010-2011

Le gouvernement de l'Ontario déploie des efforts pour faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

En 2010-2011, le gouvernement a continué de se conformer au règlement portant sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et de mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines : emploi, information et communications, transport, milieu bâti et approvisionnement.

Le présent document renferme un résumé des initiatives prises par le Commissariat aux services en français en 2010-2011.

Services à la clientèle

En 2010-2011, le Commissariat aux services en français (le Commissariat) a formé tous les membres de son personnel sur les fournitures de biens ou de services relativement aux divers éléments indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle, notamment :

- L'ensemble du personnel doit être en mesure de communiquer et d'interagir en tout temps avec toute personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap (ex. : ligne ATS, etc.).
- Les nouveaux membres du personnel ont été encouragés à se familiariser avec la LAPHO.
- Tous les membres du personnel ont suivi le module de formation « *Comment puis-je vous aider?* » dans le cadre de leur plan de perfectionnement du rendement.
- On a rappelé au personnel que les politiques, pratiques et procédures doivent être conformes à la *Loi*.
- Le personnel a été informé sur la façon de répondre aux personnes atteintes d'un handicap qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel, comme un fauteuil roulant, un triporteur ou quadriporteur, un ordinateur à commande

vocale, un chien-guide, etc.

- Au besoin, les avis de perturbation de services ont été communiqués en temps opportun, conformément aux exigences réglementaires, et ce, dans une zone de circulation où il était possible de les voir afin de veiller à ce que le public et le personnel de la FPO soient informés des perturbations des services habituellement utilisés par les personnes atteintes d'un handicap, et de toute solution offerte au cours de ces perturbations.
- Le Commissariat a mis au point un formulaire de plainte ou de commentaire à l'intention du grand public. Nous avons encouragé le grand public à faire part de tout commentaire comme mécanisme de contrôle de la qualité. Le public peut déposer des plaintes en personne au Commissariat, par téléphone, Internet, courrier standard ou courriel. À ce jour, le Comissariat n'a reçu aucune plainte ni commentaire tant du grand public que du personnel de la FPO.

Information et communications

- L'agent des communications du Commissariat a intégré les questions d'accessibilité à la préparation des documents de communication pour veiller à ce que les produits de communication soient accessibles à tous.

- L'agent des communications s'est également assuré que les documents imprimés ainsi que les documents affichés sur le site Web du Commissariat étaient accessibles à tous et conformes à la LAPHO.

- Les renseignements nouveaux et mis à jour reçus au Commissariat concernant la LAPHO ont été distribués à l'ensemble du personnel dès leur réception.

Emploi

- En tant qu'organisme de la Couronne, le Commissariat aux services en français travaille en étroite collaboration avec le Centre de recrutement de la FPO en vue d'éliminer tous les obstacles possibles de ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

- Dans le cadre du processus d'embauche, le Commissariat a informé les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation étaient offertes sur demande tout au long du processus d'embauche.

Milieu bâti

- Depuis l'entrée en fonction du premier commissaire aux services en français de l'Ontario, en novembre 2007, un bouton-signal a été installé afin d'aider les personnes à mobilité réduite.

- Les locaux ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant. Tous les espaces de travail personnel ont également été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.

Autres

- Le personnel du Commissariat a suivi tous les cours obligatoires afin de se familiariser avec la LAPHO et est à jour relativement à la formation requise. L'agent des communications participe au Comité Web du gouvernement de l'Ontario afin que le Commissariat soit au courant de toute nouvelle exigence en ce qui a trait à la LAPHO.

Deuxième section : Mesures prévues pour 2011-2012 et par la suite

Cette année, le plan d'accessibilité du Commissariat aux services en français met l'accent sur cinq domaines. Les initiatives mises en œuvre favoriseront la conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en place. Elles permettront aussi d'améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines :

- Emploi
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement

Services à la clientèle

Le Commissariat s'est engagé à fournir des biens et des services accessibles aux personnes handicapées. Celles-ci reçoivent donc des biens et des services en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

- Le Commissariat continuera de revoir et de faire le suivi des politiques, pratiques et procédures conformément aux lignes directrices du Bureau de la diversité et du ministère des Services gouvernementaux afin d'assurer la conformité à toute nouvelle exigence.
- Le Commissariat continuera de veiller à ce que l'ensemble du personnel soit en mesure de communiquer et d'interagir en tout temps avec toute personne atteinte d'un handicap d'une manière qui tient compte de son handicap (ex. : ligne ATS, etc.).
- Le Ccommissariat continuera de veiller à ce que tout nouveau membre du personnel suive la formation nécessaire, par exemple, le module de formation « *Comment puis-je vous aider?* » afin de se familiariser à la LAPHO.
- Nous continuons de déployer des efforts afin que nos nouvelles politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et de possibilités égales tels qu'établis par le Bureau de la diversité et dans les lignes directrices du ministère des Services gouvernementaux.

- Le Commissariat n'a élaboré aucune nouvelle politique, pratique ou procédure en 2011-2012.

Information et communications

Le Commissariat aux services en français s'est engagé à rendre l'information et les communications du gouvernement accessibles pour les personnes atteinte d'un handicap. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public.

- Le Commissariat continuera de surveiller et de demander au personnel d'incorporer des dispositions relatives à l'accessibilité dans la préparation de matériel de communication afin d'assurer que les produits de communication soient accessibles à tous.

- Le Commissariat s'est engagé à prévenir tout obstacle pour les personnes atteinte d'un handicap dans la communication d'information (quelle que soit la forme) à l'intention du public.

- Le Commissariat continuera de veiller à ce que tout le personnel soit informé des nouvelles directives et meilleures pratiques, au fur et à mesure qu'elles sont reçues.

- Le Commissariat continuera de diffuser sans délai au personnel tout renseignement modifié en provenance du Bureau de la diversité.

- Le Commissariat continuera de tenir le personnel informé de possibles obstacles et de corriger ou de modifier les produits de communication afin d'assurer qu'il n'existe aucun obstacle pour qui que ce soit, particulièrement les personnes atteinte d'un handicap.

- Le Commissariat encouragera les membres du personnel à se familiariser avec l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion du Bureau de la diversité.

- Le Commissariat continuera de surveiller et d'étudier toutes les plaintes et tous les commentaires de la part du grand public et du personnel de la FPO afin de s'assurer que les mesures appropriées sont prises. Le Commissariat continuera l'utilisation du formulaire de plainte afin que le public puisse déposer des plaintes auprès du Commissariat à la réception, par téléphone, par Internet, par courrier standard ou par courriel. Le Commissariat continuera d'offrir toutes les

possibilités au grand public, aux personnes atteintes d'un handicap et aux membres du personnel de la FPO afin qu'ils puissent opter pour le moyen de leur choix pour communiquer avec nous.

Emploi

- Le Commissariat aux services en français s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes talentueuses atteintes d'un handicap.

- En tant qu'organisme de la Couronne, le Commissariat aux services en français travaille en étroite collaboration avec le Centre de recrutement de la FPO en vue d'éliminer tous les obstacles possibles de ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

- Le Commissariat continuera de collaborer avec le Centre de recrutement de la FPO et d'obtenir des conseils de sa part en vue d'éliminer tous les obstacles possibles de ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

- Dans le cadre du processus d'embauche, le Commissariat continuera d'informer les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande et que celles-ci sont offertes à l'ensemble des candidates et des candidats tout au long du processus d'embauche. Tous les nouveaux membres du personnel sont encouragés à se familiariser avec la *Loi*. La formation, comme le module de formation « *Comment puis-je vous aider?* », continuera d'être obligatoire pour tous les nouveaux membres du personnel.

Milieu bâti

Le Commissariat aux services en français s'est engagé à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci.

Les locaux récemment construits sont conçus pour être conformes aux exigences de la LAPHO.

- Le Commissariat envisage d'obtenir du financement auprès du Bureau de la diversité en vue d'installer des dispositifs d'ouverture de porte automatique pour aider les personnes atteintes d'un handicap. À l'heure actuelle, un bouton-signal est installé à la porte d'entrée afin d'aider les personnes à mobilité réduite.

- Le Commissariat continuera d'encourager les membres du personnel et les gestionnaires à exceller dans le domaine des services à la clientèle.

- Les locaux ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.

- Tous les espaces de travail personnel ont également été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.

- Le Commissariat est situé au 24^{e} étage à l'angle sud-ouest des rues Bay et Gerrard Ouest, par conséquent, les bureaux offrent un champ complet de lumière naturelle.

- Le Commissariat dispose d'un mécanisme de plaintes créé et mis en vigueur depuis 2010. À ce jour, le Commissariat n'a reçu aucune plainte tant du grand public que des intervenants.

Approvisionnement

Le Commissariat aux services en français s'est engagé à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Nous demandons aux fournisseurs potentiels de nous fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité fait partie de nos critères d'évaluation.

- Le Commissariat continuera de demander conseil auprès du ministère des Services gouvernementaux relativement à l'intégration de la LAPHO dans ses pratiques d'approvisionnement.

- Le Commissariat continuera de veiller à ce que les exigences d'accessibilité soient intégrées dans ses demandes de propositions et tous ses nouveaux contrats.

Troisième section : Examen des lois, des règlements et des politiques

Dans le cadre de l'engagement que nous avons pris d'améliorer l'accessibilité pour les personnes atteintes d'un handicap, le Commissariat aux services en français continuera à passer en revue les initiatives gouvernementales, notamment les mesures législatives et les politiques, afin de repérer et de supprimer les obstacles.

Outil d'évaluation en matière d'inclusion

En 2011, la fonction publique de l'Ontario a mis en œuvre l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion. Il s'agit d'un outil innovateur pour les questions de diversité et d'accessibilité. À l'aide de cet outil, les ministères peuvent repérer et supprimer les obstacles potentiels, notamment pour les personnes atteinte d'un handicap, dans des mesures législatives, des politiques, des programmes, des pratiques ou des services en place ou envisagés.

En avril 2011, le Commissariat aux services en français a participé à une séance de formation pour les équipes multidisciplinaires de tous les ministères sur la façon d'utiliser l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion dans le but de passer en revue les mesures législatives afin de déceler tout obstacle potentiel à l'accessibilité. Le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario et le ministère du Procureur général travaillent en collaboration afin de venir en appui à une approche coordonnée pour l'examen des mesures législatives dans l'ensemble du gouvernement.

Lexique de termes et de sigles

CSF – Commissariat aux services en français

FPO – fonction publique de l'Ontario

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

LPHO – *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*

NAI – normes d'accessibilité intégrées

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du Commissariat aux services en français.

Téléphone : 416 314-8013

Renseignements généraux : 416 314-8013

Numéro ATS : 416 314-0760

Numéro sans frais : 1 866 246-5262

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Site Web du Commissariat : www.csf.gouv.on.ca

Rendez-vous au portail Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario
Téléphone : 1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1923-9807 (imprimé)
ISSN 1923-9823 (en ligne)

This document is also available in English.